

#2

Docket No. 1614.1159/HJS

IN THE UNITED STATES PATENT AND TRADEMARK OFFICE

In re Application of:

Yasuki YOKOBORI et al.

Group Art Unit:

Serial No.:

Examiner:

Filed: March 28, 2001

For: NETWORK COMMUNITY SUPPORTING METHOD AND SYSTEM



**SUBMISSION OF CERTIFIED COPY OF PRIOR
FOREIGN APPLICATION IN ACCORDANCE WITH
THE REQUIREMENTS OF 37 C.F.R. § 1.55**

Assistant Commissioner for Patents
Washington, D.C. 20231

Sir:

In accordance with the provisions of 37 C.F.R. § 1.55, the applicant(s) submit(s)
herewith a certified copy of the following foreign application(s):


Japanese Patent Application No. 2000-099377
Filed: March 31, 2000

It is respectfully requested that the applicant(s) be given the benefit of the foreign filing
date, as evidenced by the certified papers attached hereto, in accordance with the requirements
of 35 U.S.C. § 119.

Respectfully submitted,
STAAS & HALSEY LLP

Date: March 28, 2001

By: _____


H. J. Staas
Registration No. 22,010

700 Eleventh Street, N.W.
Suite 500
Washington, D.C. 20001
Telephone: (202) 434-1500
Facsimile: (202) 434-1501

日 本 国 特 許 庁
PATENT OFFICE
JAPANESE GOVERNMENT

JC872 U.S. PTO
09/818503
03/28/01

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office.

出 願 年 月 日
Date of Application:

2000年 3月31日

出 願 番 号
Application Number:

特願2000-099377

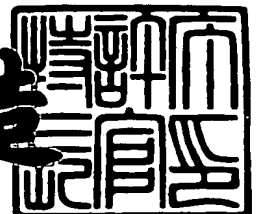
出 願 人
Applicant(s):

富士通株式会社

2001年 2月23日

特許庁長官
Commissioner,
Patent Office

及川耕造



出証番号 出証特2001-3011218

【書類名】 特許願

【整理番号】 0050265

【提出日】 平成12年 3月31日

【あて先】 特許庁長官 近藤 隆彦 殿

【国際特許分類】 G06F 15/20

【発明の名称】 製品又はサービスの利用者の本音を引き出すシステム

【請求項の数】 7

【発明者】

【住所又は居所】 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号 富士通株式会社内

【氏名】 横堀 泰子

【発明者】

【住所又は居所】 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号 富士通株式会社内

【氏名】 田中 由未子

【特許出願人】

【識別番号】 000005223

【氏名又は名称】 富士通株式会社

【代理人】

【識別番号】 100070150

【住所又は居所】 東京都渋谷区恵比寿4丁目20番3号 恵比寿ガーデンプレイスタワー32階

【弁理士】

【氏名又は名称】 伊東 忠彦

【電話番号】 03-5424-2511

【手数料の表示】

【予納台帳番号】 002989

【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1

【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【包括委任状番号】 9704678

【プルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 製品又はサービスの利用者の本音を引き出すシステム

【特許請求の範囲】

【請求項 1】 利用者を相互に結びつける電子媒体を利用したコミュニティと、

該コミュニティにおいて、製品又はサービスの利用者が、特定のテーマに関して意見又は提案を行う意見・交換の場と、

該意見・交換の場における、一連の発言内容を発言のタイトルと共に記憶する発言内容データベースと、

前記発言内容データベースに記憶された発言のタイトルに基づいて、随時、前記テーマの変更を行うテーマ変更手段と、

前記利用者の発言内容を分析して、製品又はサービスの利用者の本音を引き出す手段と、

を有することを特徴とする本音を引き出すシステム。

【請求項 2】 請求項 1 記載の本音を引き出すシステムにおいて、

前記発言のタイトルに関し、発言のリンク関係を利用して、分割又は修正を行うタイトル変更手段を有することを特徴とする本音を引き出すシステム。

【請求項 3】 請求項 2 記載の本音を引き出すシステムにおいて、

意見・交換の対象となるテーマを格納したテーマ部と該テーマに関するキーワードを格納したキーワード部を有するテーマデータベースと、

前記分割又は修正された発言のタイトルを、前記テーマデータベースのキーワード部のキーワードを用いて、該当するテーマに分類する分類手段と、

を有することを特徴とする本音を引き出すシステム。

【請求項 4】 請求項 3 記載の本音を引き出すシステムにおいて、

本音を引き出すのに必要な発言が分類されるように、前記テーマデータベースのテーマ部又はキーワード部を修正するテーマデータベース変更手段を有することを特徴とする本音を引き出すシステム。

【請求項 5】 請求項 3 記載の本音を引き出すシステムにおいて、

分類されたテーマを整理して階層化するテーマ整理・階層化手段を有し、

該テーマ整理・階層化手段により、整理・階層化されたテーマを分析して、発言のフォロー項目を見いだすことを特徴とする本音を引き出すシステム。

【請求項 6】 請求項 3 記載の本音を引き出すシステムにおいて、
分類されたテーマを整理して階層化するテーマ整理・階層化手段を有し、
該テーマ整理・階層化手段により、整理・階層化されたテーマを分析して、
製品又はサービスの利用者層の特性、ライフスタイル、潜在ニーズ等の本音を
引き出すことを特徴とする本音を引き出すシステム。

【請求項 7】 請求項 6 記載の本音を引き出すシステムにおいて、
会員の個人情報を記憶した会員データベースを有し、
該会員データベースの会員情報を利用して、製品又はサービスの利用者層の特性、
ライフスタイル、潜在ニーズ等の本音を引き出すことを特徴とする本音を
引き出すシステム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

本発明は、製品又はサービスの利用者の本音を引き出すシステムに関する。

【0002】

【従来の技術】

従来、製品又はサービスの利用者の本音を引き出そうとして、アンケート調査
又はインタビュー等を行っていた。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】

しかしながら、アンケート調査又はインタビュー等では、ユーザの本音はなかなか外部に現れない。

【0004】

例えば、アンケート対象を工夫し、アンケート項目、回答の仕方を工夫してアンケート調査を行なったとしても、限られた字数で質問を行うというアンケート自体に限界があり、ユーザの本音を探り当てることは至難のことである。

【0005】

また、インタビューアを厳選し、予め、質問事項を工夫していても、インタビューを受ける人は、人間であるが故に、インタビューに迎合したり、回答後の景品につられて、その場限りの回答をすることがある。このような人が全てではないにしても、結果として、本音が引き出せないこととなる。

【0006】

一方、1980年代後半のパソコン通信の登場により、電子媒体を利用した双方向通信が可能となった。また、最近では、インターネットの登場により、更に、双方向通信の利用が拡大している。

【0007】

また、インターネットを利用して、宣伝・公告をする企業も増えている。

【0008】

しかしながら、インターネットを利用して、アンケート調査等を行うことはあっても、製品又はサービスの利用者の本音を引き出す仕組みを提供するサイトはまだない。

【0009】

ところで、利用者を相互に結びつける電子媒体を利用したコミュニティを提供して、利用者の意見・交換の場を提供したとしても、次のような問題が想定される。

【0010】

(1) 利用者の意見・交換は、複雑・多岐にわたり、コミュニティの運営に、多くの人手が必要とされる。また、このコミュニティを担当する人は、各種情報を身に付けた人で、どのような、意見・交換であっても、誤解なく、その真意を理解できる人でなくてはならない。

【0011】

(2) また、コミュニティを放任しておく、参加者が意見・交換を行う目的とかけ離れた、状況になる恐れがある。例えば、

- ① 参加者が、建設的意見を言うのではなく、単なる苦情の交換の場となる。

【0012】

- ② 参加者が、建設的意見・交換を行うのではなく、お互いの意見の是非を議論

する論争の場となる。

【0013】

③ 参加者が、建設的意見・交換を行うのではなく、単なる時間つぶしの、おしゃべりの場となる。

【0014】

④ 参加者の一部の会員だけが盛り上がり、他の参加者の意見がでない場となる。

【0015】

(3) また、テーマが、参加者に受け入れられないと、利用者の意見・交換がほとんど行われない。

【0016】

(4) また、有効な意見・交換が成されても、その発言から、本音を抽出する手法が確立されておらず、有効な意見を抽出することができない。

【0017】

本発明は、上記問題に鑑みなされたものであり、多くの人手を掛けずに、製品又はサービスの利用者の本音を引き出す仕組みを提供することを目的とするものである。

【0018】

【課題を解決するための手段】

上記課題を解決するために、本件発明は、以下の特徴を有する課題を解決するための手段を採用している。

【0019】

請求項1に記載された発明は、利用者を相互に結びつける電子媒体を利用したコミュニティ（例えば、図2におけるコミュニティ11）と、該コミュニティにおいて、製品又はサービスの利用者（例えば、図1における端末20を利用する利用者層）が、特定のテーマに関して意見又は提案を行う意見・交換の場（例えば、電子会議室）と、該意見・交換の場における、一連の発言内容を発言のタイトルと共に記憶する発言内容データベース（例えば、図1及び図2における発言の履歴データベース31）と、前記発言内容データベースに記憶された発言のタ

イトルに基づいて、随時、前記テーマの変更を行うテーマ変更手段（例えば、図 1 におけるテーマデータベース変更手段 3 0₁）と、前記利用者の発言内容进行分析して、製品又はサービスの利用者の本音を引き出す手段（例えば、図 1 における本音引出手段 3 0₄）と、を有することを特徴とする。

【 0 0 2 0 】

請求項 1 記載の発明によれば、発言のタイトルから、随時、ダイナミックにテーマを変更することにより、常に、最適なテーマに基づいて、意見・交換が行われ、的確に、利用者の本音を引き出すことができる。

【 0 0 2 1 】

請求項 2 に記載された発明は、請求項 1 記載の本音を引き出すシステムにおいて、前記発言のタイトルに関し、発言のリンク関係を利用して、分割又は修正を行うタイトル変更手段（例えば、図 1 におけるタイトル分類・変更手段 3 0₂）を有することを特徴とする。

【 0 0 2 2 】

請求項 2 記載の発明によれば、発言のリンク関係を利用することにより、簡単に、タイトルの分割又は修正を行うことができる。

【 0 0 2 3 】

請求項 3 に記載された発明は、請求項 2 記載の本音を引き出すシステムにおいて、意見・交換の対象となるテーマを格納したテーマ部と該テーマに関するキーワードを格納したキーワード部を有するテーマデータベース（例えば、図 2 におけるテーマデータベース 3 2₃）と、前記分割又は修正された発言のタイトルを、前記テーマデータベースのキーワード部のキーワードを用いて、該当するテーマに分類する分類手段（例えば、図 1 におけるタイトル分類・変更手段 3 0₂）と、を有することを特徴とする。

【 0 0 2 4 】

請求項 3 記載の発明によれば、キーワードを用いてタイトルを分類することにより、簡単に、タイトルの分類を行うことができる。

【 0 0 2 5 】

また、テーマデータベースのテーマ部とキーワード部は、次項に記載されてい

るように、最適になるように、ダイナミックに変更される。その結果、発言のタイトルも、常時、最適に分類される。

【0026】

請求項4に記載された発明は、請求項3記載の本音を引き出すシステムにおいて、本音を引き出すのに必要な発言が分類されるように、前記テーマデータベースのテーマ部又はキーワード部を修正するテーマデータベース変更手段（例えば、図1におけるテーマデータベース変更手段30₁）を有することを特徴とする。

【0027】

請求項4記載の発明によれば、テーマデータベースのテーマ部又はキーワード部をダイナミックに修正することにより、テーマ部とキーワード部を、常時、最適化することができる。その結果、効率的、最適に、利用者の本音を引き出すことができる。

【0028】

請求項5に記載された発明は、請求項3記載の本音を引き出すシステムにおいて、分類されたテーマを整理して階層化するテーマ整理・階層化手段（例えば、図1におけるテーマ整理・階層化手段30₃）を有し、該テーマ整理・階層化手段により、整理・階層化されたテーマを分析して、発言のフォロー項目を見いだすことを特徴とする。

【0029】

請求項5記載の発明によれば、発言のフォロー項目を見いだし、適切なフォローを行うことにより、より適切な、利用者の本音を引き出すことができる。

【0030】

請求項6に記載された発明は、請求項3記載の本音を引き出すシステムにおいて、分類されたテーマを整理して階層化するテーマ整理・階層化手段を有し、
該テーマ整理・階層化手段により、整理・階層化されたテーマを分析して、
製品又はサービスの利用者層の特性、ライフスタイル、潜在ニーズ等の本音を引き出すことを特徴とする。

【0031】

請求項 6 記載の発明によれば、整理・階層化したタイトルに基づいて、利用者の発言を分析することにより、効率良く、利用者の発言を分析することができる。

【 0 0 3 2 】

請求項 7 に記載された発明は、請求項 6 記載の本音を引き出すシステムにおいて、会員の個人情報を記憶した会員データベースを有し、該会員データベースの会員情報を利用して、製品又はサービスの利用者層の特性、ライフスタイル、潜在ニーズ等の本音を引き出すことを特徴とする。

【 0 0 3 3 】

請求項 7 記載の発明によれば、会員データベースの会員情報を利用することにより、会員の特性に応じて、利用者の本音を引き出すことができる。

【 0 0 3 4 】

【発明の実施の形態】

次に、本発明の実施の形態について図面と共に説明する。

(本音を引き出すシステム)

図 1 は、本発明の製品又はサービスの利用者の本音を引き出すシステム図である。

【 0 0 3 5 】

サーバ 3 0 内に、製品等の利用者の本音を引き出す仕組みを提供するためのアプリケーションを備えている。このアプリケーションにより、利用者を相互に結びつける電子媒体を利用したコミュニティ（例えば、電子会議室）と、このコミュニティにおいて、設定されたテーマについて、意見又は提案を行う意見・交換の場が提供される。

【 0 0 3 6 】

サーバ 3 0 は、テーマデータベース変更手段 3 0₁、タイトル分類・変更手段 3 0₂、テーマ整理・階層化手段 3 0₃、本音引出手段 3 0₄、発言の履歴データベース 3 1、本音引出記憶部 3 2、その他（例えば、CPU、人工知能データベース等）を有する。

【 0 0 3 7 】

発言の履歴データベース31には、利用者層の会員の発言のタイトルとその発言内容とが、タイトル部とコンテンツ部に区分けされて記憶されている。また、本音引出記憶部32は、サーバ30で処理した結果等を記憶する記憶部で、企画書記憶部、設計書記憶部、テーマデータベース、分析用データベース、発言分析結果記憶部、会員データベース及び本音分析結果記憶部に区分けされて記憶されている。

【0038】

テーマデータベース変更手段30₁は、テーマ部とテーマに関するキーワードを格納したキーワード部を有するテーマデータベースのテーマの付加若しくは修正又はキーワードの付加若しくは修正を行う。

【0039】

タイトル分類・変更手段30₂は、利用者の発言のタイトルを該当するテーマに分類、又は、タイトル自体を変更する手段である。

【0040】

テーマ整理・階層化手段30₃は、分析用データベースに基づいて、テーマを整理・階層化する手段である。

【0041】

本音引出手段30₄は、本音分析結果に基づいて、本音を引出す手段である。

利用者層の会員は、予め、サーバ30に対して、会員端末20₁～20_nを用いて、会員登録を行い、インターネット等の通信ネットワーク10を介して、サーバ30が提供するコミュニティに参加する。登録された会員は、本音引出データベース32の会員部に記憶される。利用者層の会員は、発言の履歴データベース31に、アクセスできるが、本音引出記憶部32にはアクセスできない。

【0042】

商品提供者40は、サーバ30から、通信ネットワーク10を介して、サーバ30の本音引出記憶部32の本音結果記憶部にアクセスして、製品等の利用者の本音情報を得る。なお、商品提供者40は、図示していないが、サーバ30から、直接、本音情報を得ることもできる。

【0043】

また、商品提供者 4 0 が、サーバ 3 0 を運営することも可能である。

【 0 0 4 4 】

なお、ここでは、商品提供者 4 0 とは、企業、学校、公共団体、公共施設等の製品又はサービスを提供する団体をいう。

【 0 0 4 5 】

コミュニティ運営スタッフは、コミュニティ運営スタッフ端末 $5_1 \sim 5_n$ により、サーバ 3 0 にアクセスして、コミュニティの運営を行う。なお、コミュニティ運営スタッフは、企画を行う運営スタッフ、コミュニティを実際に運営する運営スタッフ、発言を分析する運営スタッフ等、それぞれ分担して運営に参画しているものの、ここでの、運営スタッフは、これらのスタッフの総称であり、運営主体として振る舞うスタッフである。

【 0 0 4 6 】

また、運営主体とは、本発明のコミュニティを運営する主体であり、上記コミュニティ運営スタッフ又はサーバ 3 0 に設けられ、本システムの運営に関するプログラムを搭載した CPU（図示せず）を意味する。

【 0 0 4 7 】

なお、コミュニティ運営スタッフ端末 $5_1 \sim 5_n$ の一部又は全部は、直接、サーバ 3 0 に接続してもよい。

（コミュニティの運営の概要）

図 2 に、コミュニティの運営例の概要を示す。

【 0 0 4 8 】

図 2 は、1 ～ 8 のコミュニティの運営に関する処理、利用者層を繋ぐネットワークコミュニティ 1 1、発言の履歴データベース 3 1、本音引出記憶部 3 2 から構成されている。また、本音引出記憶部 3 2 は、企画書記憶部 $3 2_1$ 、設計書記憶部 $3 2_2$ 、テーマデータベース $3 2_3$ 、分析用データベース $3 2_4$ 、発言分析結果記憶部 $3 2_5$ 、会員データベース $3 2_6$ 、本音分析結果記憶部 $3 2_7$ から構成されている。

【 0 0 4 9 】

コミュニティの運営に関する処理は、コミュニティの企画 1、コミュニティの

設計2、活動テーマの設定3、テーマデータベース設計・構築4、会員層への働きかけ5、テーマ活動推進6、発言分析7、利用者層の本音分析8から構成されている。

【0050】

先ず、運営主体は、コミュニティ11の企画を行う(1)。ここでは、本音を利用する企業等のこのシステムを利用する目的、対象会員層を定義する。その企画書を企画書記憶部32₁に記憶する。

【0051】

図11に、乳幼児向け製品メーカー向けの企画書の例を示す。

【0052】

図11のものは、ネットワークコミュニティの目的、コミュニティの対象層、会議室の構成/活動テーマから構成されている。

【0053】

次に、運営主体は、コミュニティ11の設計を行う(2)。ここでは、本音を利用する企業等にとっての目的を、利用者層から捉えたものに変換する。これにより、利用者層には、このシステムの背景に存在する企業等の存在が見えなくなる。その設計書を設計書記憶部32₂に記憶する。

【0054】

次に、コミュニティ運営主体は、活動テーマの設定を行う(3)。ここでは、製品又はサービスの利用者から見た目的に沿って、本音が出易いテーマを設定する。必要に応じて、設計書を更新し、その更新した設計書を設計書記憶部32₂に記憶する。

【0055】

コミュニティ運営主体は、テーマデータベース32₃の設計及び構築を行う(4)。

【0056】

テーマデータベース32₃は、テーマ部とキーワード部から構成されている。テーマ部には、本音を利用する企業等を想定したテーマが記憶されており、キーワード部には、そのテーマに関するキーワードが記憶されている。このテーマデ

データベース32₃により、会員の発言のタイトルを該当するテーマに分類する。

【0057】

次に、コミュニティ運営主体は、会員データベース32₆を参照して、会員層への働きかけを行う(5)。これにより、利用者層に目的、テーマをPRし、テーマに関して、積極的、自主的に意見・交換を行うよう呼びかける。

【0058】

その後、コミュニティ運営主体は、利用者を相互に結びつける電子媒体を利用したコミュニティと、コミュニティにおいて、製品又はサービスの利用者が、特定のテーマに関して意見又は提案を行う意見・交換の場を開設する。

【0059】

利用者層の会員は、利用者層を繋ぐネットワークコミュニティ11に参加するには、会員登録を行う。登録には、住所、氏名、性別、年齢、趣味等を申告する。

【0060】

登録された会員の情報は、本音引出記憶部32の会員データベース32₆に記憶される。図12に会員データベース32₆の例を示す

また、会員は、コミュニティ11のテーマに関して、自主的、積極的に発言する。その発言内容の履歴は、タイトルとコンテンツに分けて、発言の履歴データベース31のタイトル部31₁とコンテンツ部31₂に記憶される。

【0061】

コミュニティ運営主体は、テーマに沿った活動を推進する(6)。ここでは、テーマに沿って、会員同士の活動を推進し、発言をフォローして、本音を引き出す。活動の推進は、後述する発言分析結果記憶部32₅を参照して行う。

【0062】

発言の履歴が、所定数以上蓄積された段階で、コミュニティ運営主体は、発言の履歴データベース31を利用して、発言の分析を行う(7)。ここでは、コミュニティ運営主体は、後述する以下の処理を行う。

①発言の履歴データベース31のタイトル部31₁とコンテンツ部31₂を参照し、発言のリンク関係を利用して、分割・補正を行う。分割・補正した結果を分

析用データベース32₄に記憶する。

②上記分析用データベース32₄に記憶された題名(タイトル)をテーマデータベース32₃のキーワードを用いて、所定のテーマに分類する。これにより、発言分析結果が作成される。この発言分析結果は、発言分析結果記憶部32₅に記憶する。

③発言のフォロー項目を見いだす。例えば、ある問いに対して、応答がないような場合を見いだす。なお、このような場合、自動的に、メッセージを出力することもできる。

④会員の関心の推移を調べ、テーマを最新化する。最新化したテーマにより、テーマデータベース32₃を更新する。

【0063】

また、最新のテーマデータベース32₃による発言の分析結果を得て、発言分析結果記憶部32₅を更新する。

【0064】

次に、コミュニティ運営主体は、発言分析結果記憶部32₅と会員データベース32₆を参照して、製品又はサービスの利用者層の特性、利用者層のライフスタイル、製品又はサービスに関する潜在ニーズ等の本音を引き出す。

【0065】

本音分析結果は、本音分析結果記憶部32₇に記憶する。

(発言の分析)

発言の分析について、図3～図9を用いて、詳細に説明する。

【0066】

図3は、発言の分析処理に関する全体の処理の流れを示す。

①会員の自主的、積極的な発言は、図4(A)(B)に示すように、タイトルとコンテンツに分けて、発言の履歴データベース31のタイトル部31₁とコンテンツ部31₂に記憶される。

タイトル部31₁には、発言番号、発言者ID、発言日時、コメント先、コメント数、題名(タイトル)等が記憶されている。

【0067】

また、コンテンツ部31₂には、発言番号、発言者ID、発言日時、コメントの内容が記憶されている。

【0068】

コミュニティ運営主体は、発言のリンク関係（「コメント先」に基づくリンク関係）を利用して、分類・補正を行う。分類・補正した結果を分析用データベース32₄に記憶する。

【0069】

分類・補正された分析用データベース32₄の例を図5に示す。

発言番号2のBBB02345さんの「はじめまして」のコメントの内容は、「離乳食開始前」と「ミルクとの関係」という二つの内容を含んでいたため、発言を分割した。その結果、発言番号として、「002」、「002-1」とし、「離乳食開始前」と「ミルクとの関係」を対応づけた。

【0070】

また、発言番号4のDDD04567さんの「はじめまして」のコメント先は、当初は「2」であった。しかし、発言番号2は二つの内容を含んでおり、その内、発言番号4のDDD04567さんの「はじめまして」のコメントは、分離された「002-1」に関する発言であったため、コメント先を「2-1」と修正した。

【0071】

また、発言番号「002」、発言番号「003」、発言番号「002-1」、発言番号「004」の題名（タイトル）は、「はじめまして」であった。しかし、これでは、内容が不明であるため、それぞれ、題名を、内容に合致するように、補正した。

②上記分析用データベース32₄に記憶された題名（タイトル）をテーマデータベース32₃のキーワード部のキーワードにより、所定のテーマに分類する。

【0072】

図6に、テーマデータベース32₃の例を示す。テーマデータベース32₃は、テーマ部とキーワード部から構成されている。

【0073】

キーワード部には、テーマと密接に関係するキーワードが列挙されている。

【0074】

また、テーマ部は、図に示すように、大分類と中分類とから構成されている。
 なお、テーマ部は、より細かく展開してもよい。

【0075】

分析用データベース32₄の題名とテーマデータベース32₃に列挙されたキーワードとを比較し、一致すれば、その題名を、図7に示すように、テーマと共に表示する。タイトルは、階層化されたテーマの下に、整理されて表示される。

例えば、発言番号1のAAA01234さんの「開設メッセージ」は、大分類が「活動作り」で中分類が「目的と活動テーマ」のキーワードと一致する。

【0076】

従って、「001」の「開設メッセージ」は、大分類が「活動作り」の下の中分類が「目的と活動テーマ」の下に、展開される。

【0077】

同様に、全ての分析用データベース32₄の題名について、テーマデータベース32₃に列挙されたキーワードと比較し、同様の処理を行う。

【0078】

その結果、図7に示すような発言分析結果を得ることができる。この発言分析結果は、発言分析結果記憶部32₅に記憶する。

③会員の関心の推移を調べ、テーマを最新化（最適化）する。最新化したテーマにより、テーマデータベース32₃を更新する。

【0079】

例えば、有意義な発言で、分類されなかった発言があった場合、テーマデータベース32₃のテーマを追加若しくは修正するか、又はテーマデータベース32₃のキーワードを追加若しくは修正する。

【0080】

図7の発言分析結果におけるその他の欄は、分類されなかった題名が記載されている。ここでは、「003」の「雛祭りの献立」が、分類されなかった。そこで、図8に示すように、テーマデータベース32₃のテーマを追加して、大分類

が「行事食」の下の中分類が「雛祭り」に、キーワード「雛祭り」を設ける。

④発言のフォロー項目を見いだす。

【0081】

分析結果から、企業等又は会員の目的や興味に照らし合わせて、継続発展させるべき項目を抽出する。

【0082】

上記③で修正されたテーマデータベース32₃を用いて、分析用データベース32₄の題名を分類して、図9の分析結果（左欄）を得る。

【0083】

さらに、分析結果を検討して、関連するテーマをコメントしたり、更なるコメントを得る可能性のあることをコメントしたり、ある問いに対して、応答がないとのコメントを付加する。コメント付きの発言分析結果は、発言分析結果記憶部32₅に記憶する。

【0084】

なお、1～8のコミュニティの運営に関する処理は、コミュニティ運営スタッフ又は人工知能を装備したCPU（図示せず）が行う。

（利用者の本音分析）

図10に本音の分析の例を示す。

【0085】

発言分析結果から、ライフスタイル分析とニーズ分析を行った例である。

【0086】

ライフスタイル分析により、企画商品として、行事向け商品、季節商品、病児向け商品を抽出した。

【0087】

また、ニーズ分析により、製品化又は商品化すべきものとして、パッケージングに関してスプーンを添付すること、また、販売チャネルに関して、外出先での購入場所のアイデアが抽出された。

【0088】

付記

本発明は、次の実施の態様を有する。

(1) 利用者を相互に結びつける電子媒体を利用したコミュニティにおいて、製品又はサービスの利用者が、特定のテーマに関して意見又は提案を行う意見・交換の場と、

該意見・交換の場における、一連の発言内容を発言のタイトルと共に記憶し、
該記憶された発言のタイトルに基づいて、随時、前記テーマの変更を行うテーマ変更し、前記利用者の発言内容を分析して、製品又はサービスの利用者の本音を引き出す方法。

(2) 上記(1)記載の本音を引き出す方法において、

前記発言のタイトルは、発言のリンク関係を利用して、分割又は修正を行うことを特徴とする本音を引き出す方法。

(3) 上記(2)記載の本音を引き出す方法において、

意見・交換の対象となるテーマが格納されたテーマ部と該テーマに関するキーワードを格納したキーワード部を有するテーマデータベースを設け、

前記テーマデータベースのキーワード部のキーワードにより、前記分割又は修正された発言のタイトルを、該当するテーマに分類することを特徴とする本音を引き出す方法。

(4) 上記(3)記載の本音を引き出す方法において、

本音を引き出すのに必要な発言が分類されるように、前記テーマデータベースのテーマ部又はキーワード部を修正することを特徴とする本音を引き出す方法。

(5) 上記(3)記載の本音を引き出す方法において、

分類されたテーマを整理・階層化し、該整理・階層化したテーマを分析して、発言をフォローする事項を見いだすことを特徴とする本音を引き出す方法。

(6) 上記(3)記載の本音を引き出す方法において、

分類されたテーマを整理・階層化し、該整理・階層化したテーマを分析して、製品又はサービスの利用者層の特性、ライフスタイル、潜在ニーズ等の本音を引き出すことを特徴とする本音を引き出す方法。

(7) 上記(6)記載の本音を引き出す方法において、

会員の個人情報を加味して、製品又はサービスの利用者層の特性、ライフスタ

イル、潜在ニーズ等の本音を引き出すことを特徴とする本音を引き出す方法。

【 0 0 8 9 】

【発明の効果】

上述の如く本発明によれば、次に述べる種々の効果を奏することができる。

【 0 0 9 0 】

請求項 1 記載の発明によれば、発言のタイトルから、随時、ダイナミックにテーマを変更することにより、常に、最適なテーマに基づいて、意見・交換が行われ、的確に、利用者の本音を引き出すことができる。

【 0 0 9 1 】

請求項 2 記載の発明によれば、発言のリンク関係を利用することにより、簡単に、タイトルの分割又は修正を行うことができる。

【 0 0 9 2 】

請求項 3 記載の発明によれば、キーワードを用いてタイトルを分類することにより、簡単に、タイトルの分類を行うことができる。

【 0 0 9 3 】

また、テーマデータベースのテーマ部とキーワード部は、次項に記載されているように、最適になるように、ダイナミックに変更される。その結果、発言のタイトルも、常時、最適に分類される。

【 0 0 9 4 】

請求項 4 記載の発明によれば、テーマデータベースのテーマ部又はキーワード部をダイナミックに修正することにより、テーマ部とキーワード部を、常時、最適化することができる。その結果、効率的、最適に、利用者の本音を引き出すことができる。

【 0 0 9 5 】

請求項 5 記載の発明によれば、発言のフォロー項目を見だし、適切なフォローを行うことにより、より適切な、利用者の本音を引き出すことができる。

【 0 0 9 6 】

請求項 6 記載の発明によれば、整理・階層化したタイトルに基づいて、利用者の発言を分析することにより、効率良く、利用者の発言を分析することができる。

【 0 0 9 7 】

請求項 7 記載の発明によれば、会員データベースの会員情報を利用することにより、会員の特性に応じて、利用者の本音を引き出すことができる。

【図面の簡単な説明】

【図 1】

製品又はサービスの利用者の本音を引き出すシステム図である。

【図 2】

コミュニティの運営例の概要を説明するための図である。

【図 3】

発言の分析処理に関する全体の処理の流れを示す図である。

【図 4】

発言の履歴データベースを説明するための図である。

【図 5】

分析用データベースを説明するための図である。

【図 6】

テーマデータベースを説明するための図（修正前）である。

【図 7】

発言分析結果の例を示す図（その 1）である。

【図 8】

テーマデータベースを説明するための図（修正後）である。

【図 9】

発言分析結果の例を示す図（その 2）である。

【図 1 0】

利用者の本音分析の例を説明するための図である。

【図 1 1】

乳幼児向け製品メーカー向けの企画書の例を示す図である。

【図 1 2】

会員データベースを説明するための図である。

【符号の説明】

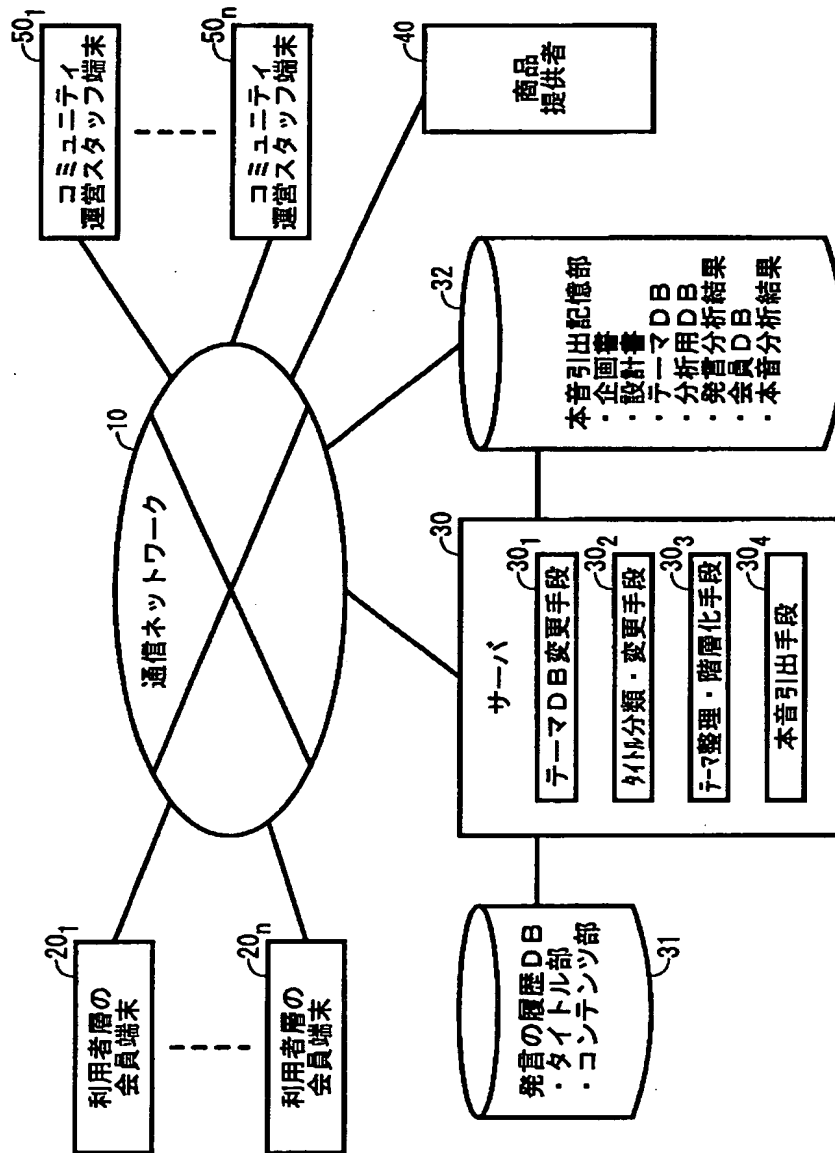
- 1 コミュニティの企画
- 2 コミュニティの設計
- 3 活動テーマの設定
- 4 テーマデータベースの設計・構築
- 5 会員層への働きかけ
- 6 テーマ活動推進
- 7 発言分析
- 8 利用者層の本音分析
- 1 0 通信ネットワーク
- 1 1 コミュニティ
- 2 0 利用者層の会員端末
- 3 0 サーバ
- 3 1 発言の履歴データベース
- 3 2 本音引出記憶部
- 4 0 商品提供者
- 5 0 コミュニティ運営スタッフ端末

【書類名】

図面

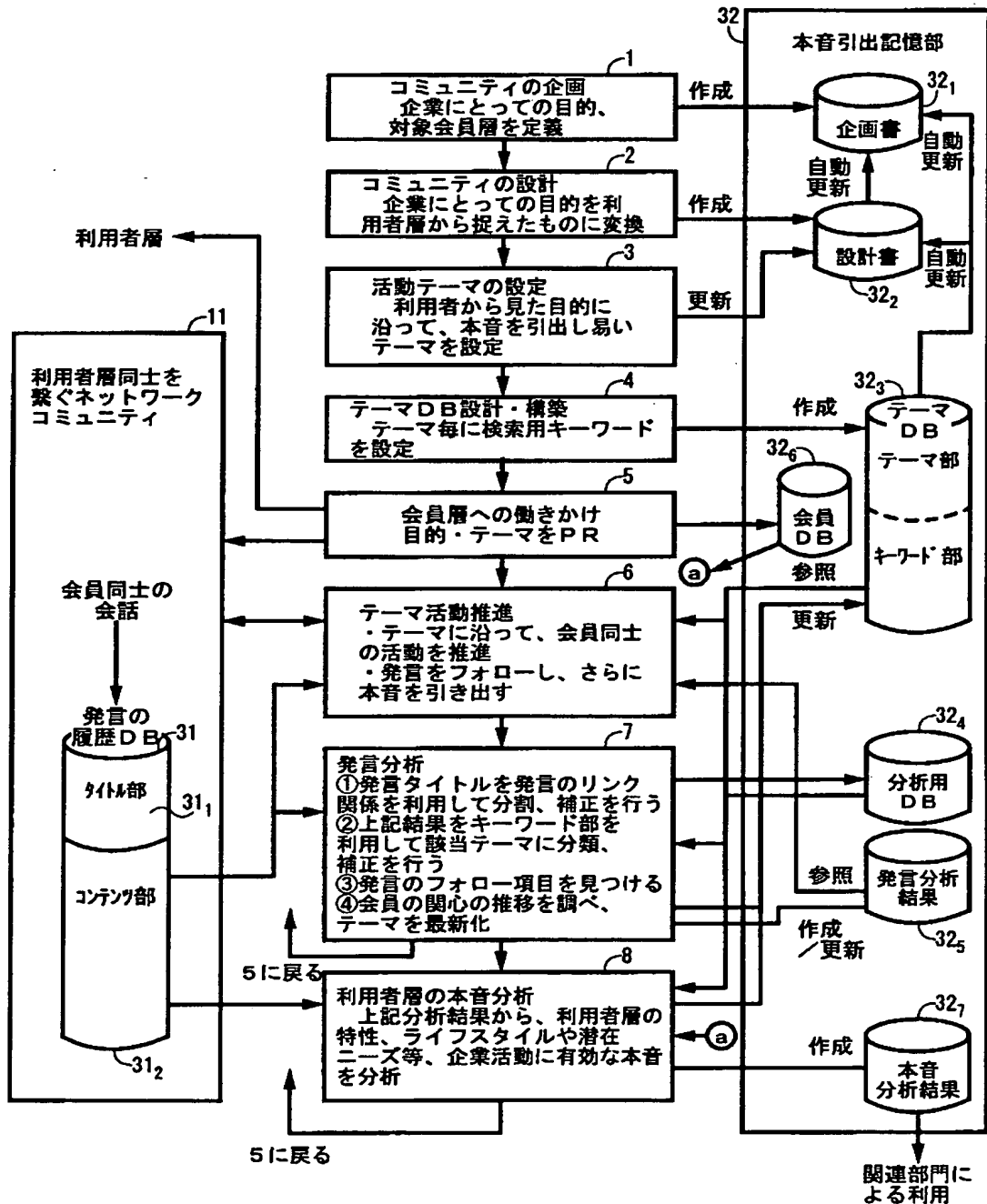
【図 1】

製品又はサービスの利用者の本音を引き出すシステム図



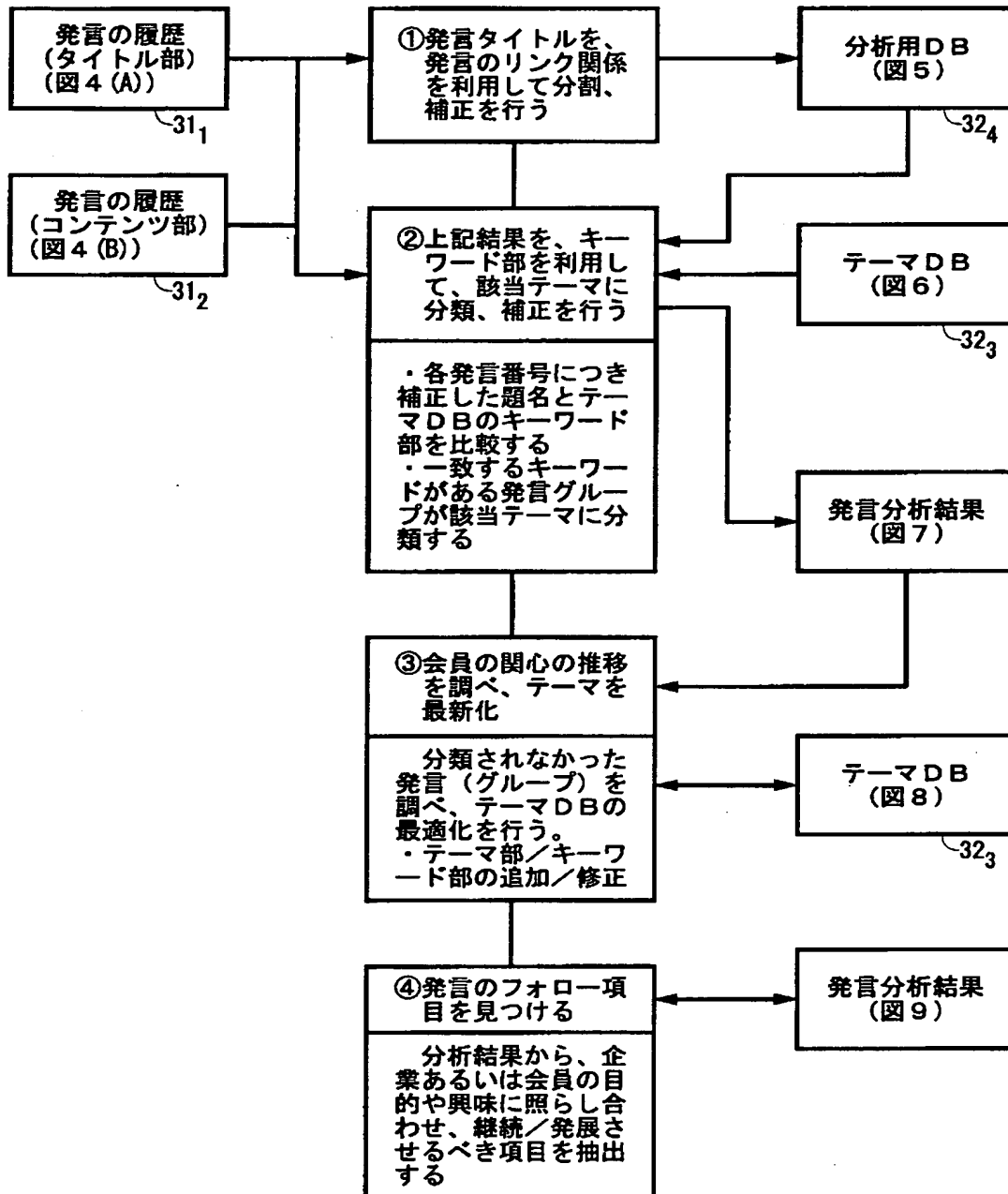
【図2】

コミュニティの運営例の概要を説明するための図



【図 3】

発言の分析処理に関する全体の処理の流れを示す図



【図 4】

発言の履歴データベースを説明するための図

(A)	発言の履歴-タイトル部					
	発言番号	発言者 I D	発言日時	コメント先	コメント数	題名
	1	AAA01234	99/02/11		0	開設メッセージ
	2	BBB02345	99/02/12		0	はじめまして
	3	CCC03456	99/02/14	2	1	RE:はじめまして
	4	DDD04567	99/02/17	2	2	RE:はじめまして
	5	AAA01234	99/02/17	3	1	どんな工夫を...
	6	EEE05678	99/02/20			雛祭りの献立
	:	:	:	:	:	:
(B)	発言の履歴-コンテンツ部					
	No. 006 EEE05678 99/02/20 ... 教えて下さい こんにちは、もうすぐ雛祭りですね。 お祝いの献立を考えているのですが、4ヵ月の娘の離乳食を、 雛祭り用に楽しく見せる工夫を教えてください。 ...					

【図 5】

分析用データベースを説明するための図

分析用DB-タイトル部				*1: 発言の分離 *2: 題名の補正 *3: コメント先の補正		
発言タイトルオリジナル部				分析用補正部		
発言番号	発言者ID	発言日	コメント先	発言の題名	コメント先	発言の題名
001	AAA01234	99/02/11	0	開設メッセージ	0	開設メッセージ
002	BBB02345	99/02/12	0	はじめまして	0	離乳食開始目前
003	CCC03456	99/02/14	1	RE:はじめまして	2	果汁の作り方
005	AAA01234	99/02/17	2	どんな工夫を...	3	どんな工夫を...
002-1 *1	BBB02345	99/02/12	0	はじめまして	0	ミルクとの関係
004	DDD04567	99/02/17	2	RE:はじめまして	2-1 *3	果汁とミルクの与え方
006	EEE05678	99/02/20	0	教えて下さい	0	離乳食の献立
∴	∴	∴	∴	∴	∴	∴

【図6】

テーマデータベースを説明するための図（修正前）

テーマDB	テーマ部		キーワード部
	大分類	中分類	
	活動作り 活動作り ミルク 離乳食 飲料	目的と活動テーマ ネットの活動紹介 ミルク 離乳初期 果汁	開設メッセージ 活動紹介 ミルク 初期 果汁

【図7】

発言分析結果の例を示す図（その1）

発言分析結果
<p>【活動作り】 ＜目的と活動テーマ＞ 001…開設メッセージ</p> <p>【ミルク】 ＜ミルク＞ 002-1…ミルクとの関係 004 …果汁とミルクの与え方</p> <p>【離乳食】 ＜離乳初期＞ 002…離乳食開始目前 003…果汁の作り方 005…どんな工夫を…</p> <p>【飲料】 ＜果汁＞ 002-1…ミルクとの関係 004 …果汁とミルクの与え方</p> <p>【その他】 ＜雑祭り＞ 006…雑祭りの献立</p> <p>： ：</p>

【図8】

テーマデータベースを説明するための図（修正後）

テーマDB			
テーマ部		キーワード部	
大分類	中分類		
活動作り 活動作り ミルク 離乳食 飲料 行事食	目的と活動テーマ ネットの活動紹介 ミルク 離乳初期 果汁 雛祭り	開設メッセージ 活動紹介 ミルク 初期 果汁 ひな祭り	追加テーマ ↓

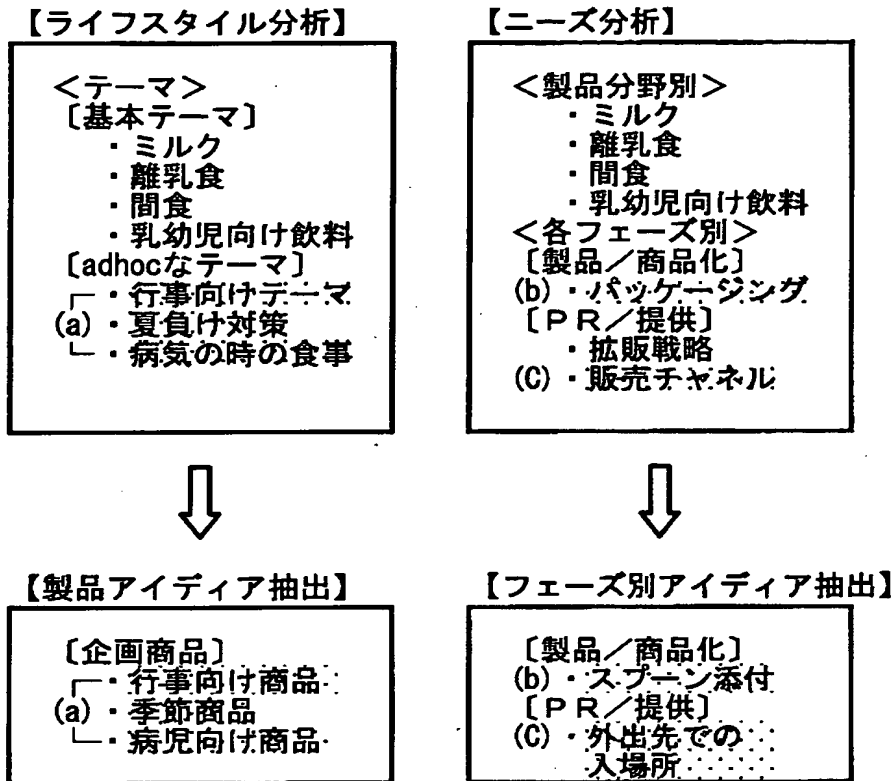
【図9】

発言分析結果の例を示す図（その2）

発言分析結果	
<p>【活動作り】 <目的と活動テーマ> 001…開設メッセージ</p> <p>【ミルク】 <ミルク> 002-1…ミルクとの関係 004 …果汁とミルクの与え方</p> <p>【離乳食】 <離乳初期> 002…離乳食開始目前 003…果汁の作り方 005…どんな工夫を…</p> <p>【飲料】 <果汁> 002-1…ミルクとの関係 004 …果汁とミルクの与え方</p> <p>【その他】 <離乳祭り> 006…離乳祭りの献立</p> <p>： ：</p>	<p>◆関連テーマ：果汁</p> <p>★さらに発言を引き出せると思います</p> <p>◆関連テーマ：ミルク</p> <p>★コメントがついていません</p>

【図 10】

利用者の本音分析の例を示すための図



【図 11】

乳幼児向け製品メーカー向けの企画書の例を示す図

1. ネットワークコミュニティの目的

(1) 乳幼児を持つ親や家族等のライフスタイル研究
 ⇒ R & D / マーケティングへの活用 = 利用者ニーズの把握
 ⇒ 情報の製品化
 ex. 短大の保育学科に Q & A 情報を販売する

(2) 専門家とのチャネル開拓
 子供の医療、保育・育児等の子どもに関わる専門家との新チャネル開拓
 ※ 現チャネルの高齢化に伴う次世代の専門家の開拓

2. コミュニティの対象層

- ・ 乳幼児を持つ親や家族
- ・ 子どもに関わる専門家

3. 会議室構成 / 活動テーマ

(1) コミュニティの主なテーマ

(a) 活動の場

- [子どもの健康]
- [子どもの食]
- [育児・保育]

(b) 情報提供の場

- [製品・イベント情報]
- [保育園からの情報]

(c) 専門家と繋ぐ場 [子どもの医療、保育・育児等の専門家との情報共有]

(2) 会議室構成

No.	目的	活動テーマ	内容 (仮設)	関連製品
1	◎ ライフスタイル ○ Q&A 情報	子どもの健康	健康を取り巻く環境 健康管理の工夫 病気への対処、...	・ スキンケア ・ スキンケアローション / オイル ・ 沐浴剤、シッカロール、 ベビー石鹸、シャンプー、 日焼け止め ・ イオン飲料
2		子どもの食	食事の工夫の紹介 食事に関する相談	・ ミルク / フォローアップミルク ・ ベビーフード ・ 幼児食 ・ 乳幼児向け飲料 ・ おやつ
3		育児・保育	育児の工夫の紹介 育児に関する相談 育児支援情報の提供	・ ベビー石鹸 ・ 洗剤 ・ 沐浴剤
	◎ 会員サービス	保育園便り ※ 上記補強	育児の工夫、子供の発達に関する情報	
4	◎ 会員サービス ○ 販売促進	情報提供	製品の紹介 入手ルートを紹介 キャンペーンのお知らせ	・ 1 ~ 3 の全商品
5	△ ライフスタイル ◎ 専門家とのチャネル	専門家と繋ぐ会議室	専門家間の情報共有 子どもに関するテーマ活動	・ 1 ~ 3 の全製品 ・ 専門家とのチャネル開拓

【図 1 2】

会員データベースを説明するための図

会員DB		
会員ID	氏名	プロフィール
AAA01234	〇〇〇〇
BBB02345	〇〇〇〇
CCC03456	〇〇〇〇
DDD04567	〇〇〇〇
EEE05678	〇〇〇〇
:	:	:

【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 多くの人手を掛けずに、製品又はサービスの利用者の本音を引き出す仕組みを提供することを目的とする。

【解決手段】 利用者を相互に結びつける電子媒体を利用したコミュニティ 1 1 と、該コミュニティ 1 1 において、製品又はサービスの利用者が、特定のテーマに関して意見又は提案を行う意見・交換の場と、該意見・交換の場における、一連の発言内容を発言のタイトルと共に記憶する発言内容データベース 3 1 と、本音引出記憶部 3 2 とを有する本音を引き出すシステムである。

本システムは、利用者の発言のタイトルに基づいて、ダイナミックにテーマの変更を行い（7）、また、発言のタイトルを分析して、製品又はサービスの利用者の本音を引き出す（8）。

【選択図】 図 2

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号 [000005223]

1. 変更年月日 1996年 3月26日

[変更理由] 住所変更

住 所 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号
氏 名 富士通株式会社